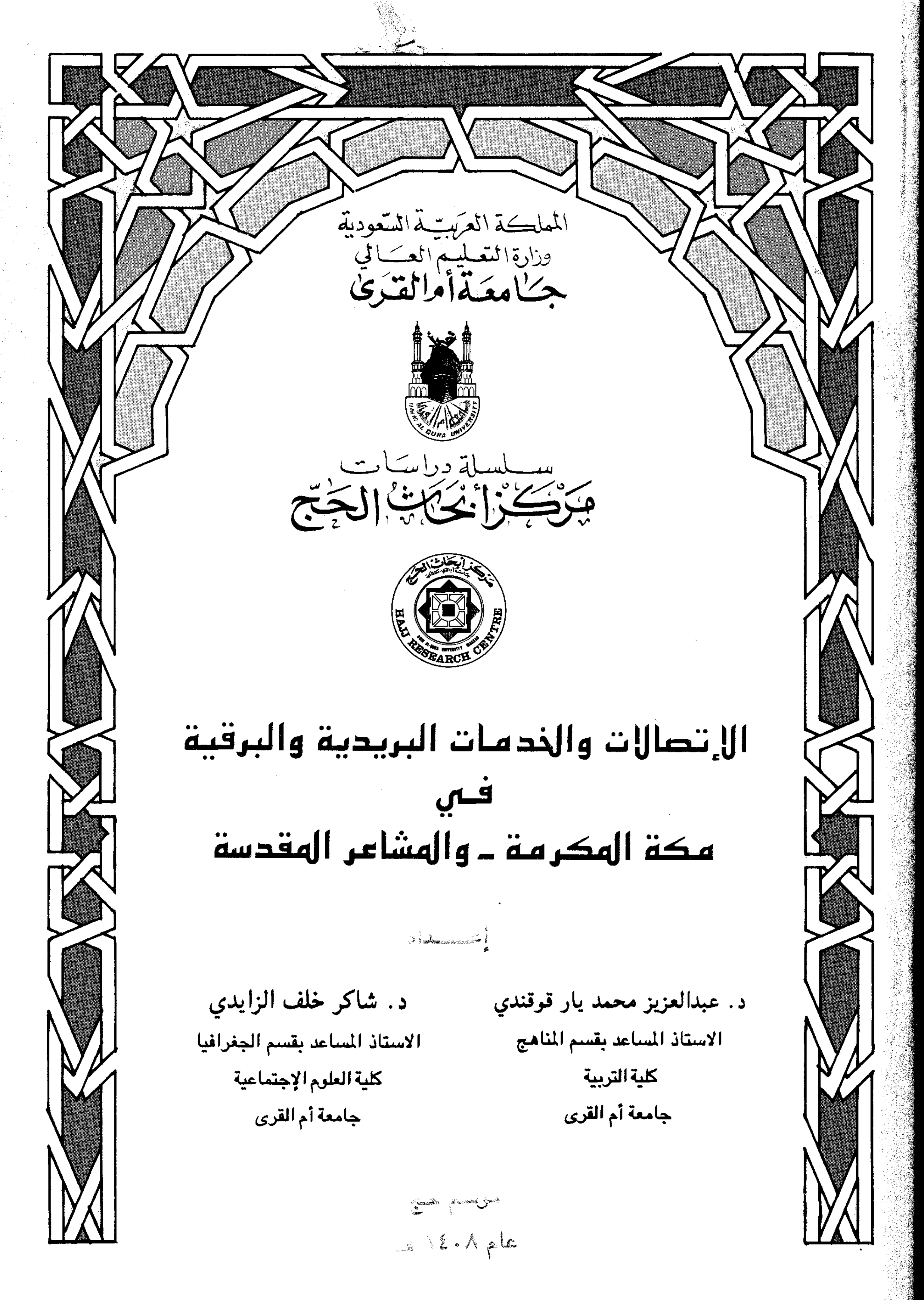


المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى

سلسلة دراسات
مركز أبحاث الحج

الإتصالات والخدمات البريدية والبرقية
في
مكة المكرمة - والمشاعر المقدسة

إعداد

د. عبدالعزيز محمد يار قوقندي
الاستاذ المساعد بقسم المناهج
كلية التربية
جامعة أم القرى

د. شاكر خلف الزايدي
الاستاذ المساعد بقسم الجغرافيا
كلية العلوم الإجتماعية
جامعة أم القرى

موسم حج
عام ١٤٠٨ هـ

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى



سلسلة دراسات
مركز أبحاث الحج



الإتصالات والخدمات البريدية والبرقية
في
مكة المكرمة - والمشاعر المقدسة

إعـــداد

د. عبدالعزيز محمد يار قوقندي
الاستاذ المساعد بقسم المناهج
كلية التربية
جامعة أم القرى

د. شاكر خلف الزايدي
الاستاذ المساعد بقسم الجغرافيا
كلية العلوم الإجتماعية
جامعة أم القرى

موسم حج
عام ١٤٠٨ هـ



شكر وتقدير

يتقدم الباحثان بجزيل الشكر والتقدير لسعادة الأستاذ عبدالرحمن مؤمنه مدير عام منطقة مكة المكرمة للخدمات البريدية والمهندس ايمن مصطفى عرقسوس مدير الاتصالات بمنطقة مكة المكرمة وجميع العاملين في هذين المرفقين لما قاموا به من مساهمة فعالة في مساعدة الباحثين في مجال توفير المعلومات وتيسير الاطلاع على واقع الخدمات في مكة المكرمة والمشاعر خلال موسم الحج كما يتقدمان بالشكر والعرفان لمركز أبحاث الحج في جامعة أم القرى لاتاحة هذه الفرصة لهما بعمل هذا البحث المتواضع والذى نسأل الله أن يكون فيه خدمة لهذا الوطن العزيز تحت قيادة خادم الحرمين الشريفين وولى عهده الامين وحكومته الرشيدة .

والله الهادى إلى سواء السبيل

المحتويـــات

م		الصفحة
١ ـ	المقدمـــة	٩
٢ ـ	تقرير أولـــي	١١
٣ ـ	لمحة تاريخية لتطور الخدمات في مجال الاتصالات	١٤
	أولاً : البريـد	١٤
	ثانيا : البرق والهاتف	١٦
	ثالثا : الخدمات المتطورة	١٧
٤ ـ	تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة	١٨
	البريـــد، البـــرق، الهاتف	٢٥
٥ ـ	النتـــائج	٣٩
٦ ـ	التوصيـــات	٤٥
٧ ـ	الخاتمـــة	٤٧
٨ ـ	المراجـــع	٤٨
٩ ـ	الملاحق والصور عن المرافق	٤٩

المقدمـــة

الاتصالات والخدمات البريدية والبرقية
في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

إن وجود ما يزيد على مليون حاج كل عام في هذه المناطق يتطلب في أن تكون هناك خدمات للاتصالات الهاتفية والبرقية والبريدية متوفرة ومتيسرة لجميع حجاج بيت الله .

هذا وإن وزارة البرق والبريد والهاتف قد قدمت الكثير غير أنه يجب إجراء دراسات وذلك لبيان مدى استفادة الحجاج من هذا القطاع عن الخدمات وما هى الصعوبات التى تواجههم من حيث الترجمة ـ صرف النقود وشراء المستلزمات والوصول لمراكز هذه الخدمات . طاقة هذه الخدمات الزمن الذى يستغرقه الحجاج في القيام بارسال رسائل أو برقيات أو إجراء مكالمات تليفونية داخلية أو خارجية .

الهدف من الدراسة :

١ ـ معرفة مدى توفر خدمات هذا القطاع في كل من مكة المكرمة ومنطقة المشاعر وتحديد ذلك على الخرائط .
٢ ـ مدى قرب أو بعد مراكز هذه الخدمات عن سكن الحجاج .
٣ ـ مدى توفر خدمات الترجمة وصرف النقود والمظلات والمرافق العامة في هذه المراكز .
٤ ـ أهم الصعوبات التى تواجه الحجاج والعاملين في هذا القطاع على السواء .
٥ ـ هل الوقت التى تعمل فيه هذه المراكز كافي أم لا وأى وقت يفضله الحاج للقيام بارسال برقية أو رسالة أو إجراء مكالمة هاتفية .

خطـــة العمل :

عملت بطاقة استبيان فيها عدد من الأسئلة توزع بطريقة عشوائية على الحجاج عند هذه المراكز ووضعت فيها اسئلة تتعلق بأهداف البحث مع إجراء بعض المقابلات الشخصية مع المسئولين في هذا المجال .

احتاج العمل لستة اشخاص يوزعون للعمل قبل الصعود في أيام التشريق بمني وبعد النزول .

نتائـــج الدراســــة :

اعطاء صورة جلية عن مدى توفر خدمات هذا القطاع في مكة المكرمة والمشاعر وتخدم نتائج هذه الدراسة الوزارة ذات الاختصاص من ناحية طاقة المراكز الحالية وزيادة عدد العاملين وامكانية التوسع في المستقبل .

تقرير أولي عن دراسة الخدمات البريدية والبرقية والهاتفية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

التقرير الأولى يوضح ما قام به فريق البحث المكلف بدراسة الاتصالات والخدمات البريدية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة .

- استلم فريق البحث عدد ثلاثة آلاف استبيانا اعدت وطبعت بمطابع جامعة أم القرى وكان ذلك في أوائل شهر ذى الحجة لعام ١٤٠٨ هـ .

وقد احتوى كل استبيان على أربع صفحات تتضمن سبعة عناصر تمثل المعلومات العامة عن كل حاج يقوم بتعبئة الاستبيان إضافة إلى ٣٥ فقرة عبارة عن أسئلة اجاباتها توضح مدى تعامله مع الخدمات المتوفرة لحجاج بيت الله الحرام في مجال الخدمات البريدية والاتصالات البرقية والهاتفية .

وقد تم بعد ذلك تعيين أربعة عشر طالبا باحثا من قبل المركز لمساعدة فريق البحث في تطبيق الدراسة ميدانيا وجمع المعلومات اللازمة للدراسة ولقد كان اختيار هؤلاء الطلاب مبنى على معرفتهم للغات واللهجات المختلفة والمتمثلة قدر الإمكان في الحجاج القادمين من مختلف بلدان العالم .

فكان هناك إضافة إلى اللغة العربية والانجليزية والفرنسية من يتحدث التركية والأردية والبنغالية والهوسا والسواحلية والأندونيسية والتايلندية والفلبينية والحبشية والتركستانية والمالديفية والسنغافورية . ولم يتوفر لدى الفريق من يتحدث اللغة الصينية أو السنغافورية ثم بدأ الفريق العمل بشكل جماعي لتحقيق الهدف الأول في الدراسة الا وهو التعرف على مدى توفر هذا النوع من الخدمات في كل من مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وتحديد المواقع على الطبيعة وقد تم ذلك للفريق عن طريق الاستعانة بالخريطة التوضيحية التى عملت من قبل وزارة البرق والبريد والهاتف ثم قام الفريق بالتعرف على أماكن سكن الحجاج في مكة المكرمة ومنى وتم توزيع العمل في المناطق على حسب تواجد الحجاج من الجنسية التى يجيد التحدث بلغتها الطالب الباحث وبناء عليه أصبح مجموع جنسيات الحجاج الذين تم توزيع الاستبيانات عليهم خمسة وخمسون جنسية ممثلين خمسة وخمسين دولة ما عدى الصينية والسنغافورية لعدم وجود أفراد ضمن الفريق يجيدون لغات أهلها

ومع ذلك فقد لبدى بعض الطلاب الباحثين الاستعداد للتعامل مع الحجاج القادمين من هاتين الدولتين إذا أمكنهم التحدث باللغة العربية أو الانجليزية أو غير ذلك ـ وعليه تم تحديد ٤٥ منطقة سكنى بمكة المكرمة وحوالى ٣٠ منطقة تواجد بمنى للحجاج الذين شاركوا في الاجابة على الاستبيانات الخاصة بهذه الدراسة وبهذا تمكن فريق البحث من تحقيق الهدف الثاني من الدراسة .

وفي سبيل تحقيق الأهداف الأخرى من الدراسة فقد بدأ الفريق بتوزيع الاستبيانات على الحجاج يوم العاشر من ذى الحجة لعام ١٤٠٨ هـ وفي مني واستمر العمل خلال أيام التشريق كما واصل الفريق العمل في مكة المكرمة وحتى اليوم الثامن عشر من ذى الحجة والذى انتهت فيه تعبئة جميع الاستبيانات المخصصة لهذه الدراسة.

كما قام فريق البحث باجراء المقابلات الشخصية وتسجيلها بالصوت والصورة مع كل من مدير عام الاتصالات بمكة المكرمة سعادة المهندس ايمن عرقسوس ومدير عام البريد بمنطقة مكة المكرمة سعادة الاستاذ عبد الرحمن مؤمنة للتعرف من خلال التحدث مع المسؤولين على مدى التطور الذى تم في مجال الاتصالات والخدمات البريدية واستعدادات هذين المرفقين لموسم حج عام ١٤٠٨ هـ . بالإضافة إلى تصوير مناطق الخدمات وتسجيل اللقاءات مع الحجاج من قبل الطلاب الباحثين .

ومع بداية اليوم التاسع عشر من ذى الحجة لعام ١٤٠٨ هـ بدأ فريق البحث العمل على تفريغ المعلومات من الاستبيانات على أوراق الحاسب الآلي وقد تم في هذا المجال تعبئة ٩٢ ورقة حاسب آلي بالمعلومات المفرغة من ٢٧٤٥ ورقة استبيان وذلك مجموع الاستبيانات المدرجة في هذا البحث كعينة للدراسة بعد الفاقد واستبعاد الغير صالح منها .

ومع نهاية اليوم الخامس والعشرين من ذى الحجة سلمت أوراق الحاسب الآلي للمشرف على الدراسات بالمركز سعادة الدكتور سليمان المالكي حتى يقوم بدوره في إجراء اللازم ليتم إدخالها في الحاسب الآلي استعدادا لتحليل المعلومات بعد المراجعة والتحقيق من صحة الإدخال للمعلومات فيما بعد .

كما تم تفريغ المعلومات المسجلة على اشرطة الفيديو واشرطة التسجيل الكاسيت . للاستعانة بها كجزء من الوثائق المستخدمة في الجانب النظرى لهذه الدراسة .

وبحصولنا لما قام به الحاسب الآلي من تحليل للمعلومات بدء فريق البحث بكتابة التقرير النهائى لهذه الدراسة .

لمحة تاريخية لتطور الخدمات في مجال الاتصالات

أولاً : البريـــــد :

يعتبر البريد من أقدم الخدمات التى عرفت منذ نشوء الحضارات فيذكر أن أول من استخدم البريد كان الأشوريين والبابليين والفرس تلا ذلك المصريين القدماء واليونانيين والرومان والصينيين وفي الدولة الإسلامية اهتم الخلفاء والسلاطين والملوك بأمر البريد لأن مهمته تعتبر من أهم الخدمات التى تقدم للدولة وللجمهور .

ومن الثابت أن البريد هو واسطة العلاقة بين الدولة وبين الدول الأخرى وهو صاحب الأخبار . ويذكر أن الخلفاء في الدولة الإسلامية اهتموا بالبريد ومحطاته واتبعوا الأنظمة المختلفة لجعل هذه الخدمة من أجل الخدمات واعظمها واهتموا بالطرق بين الأمكنة التى لها علاقة بصاحب البريد وغالبا ما كان يتولى أمر البريد من يتولى أمر الطرق . ومع تقدم الحضارة تقدم هذا المرفق تقدما ملموسا وملحوظا . وفي الآونة الأخيرة كان نصيب البريد والخدمات الهاتفية وجميع أنواع الاتصالات من التطور عظيم .

ومنذ تولى المغفور له الملك عبد العزيز أمر هذه البلاد اهتم رحمه الله بأمر البريد وكان مستوى الخدمات في تلك الفترة يتناسب والكفاءات التى تعمل في هذا القطاع وإمكانيات الدولة المادية والعدد المحدود من السكان . تبع ذلك تطور ملحوظ في مجال البريد في عهد المغفور لهم الملك سعود بن عبدالعزيز والملك فيصل حيث أنشئت وزارة المواصلات التي كانت تعني بأمور البريد والاتصالات .

وفي عهد المغفور له الملك خالد بن عبد العزيز أنشئت أول وزارة للبرق والبريد والهاتف وهى بذاتها خطوة موفقة نحو النهوض بهذا المرفق الحيوى لا سيما وإن دخل البلاد من عوائد البترول كان قد تضاعف عشرات المرات وكان لا بد وأن يواكب التطور هذا المرفق الهام ليقوم بدوره في مجال التنمية الشاملة للبلاد .

وفي عهد الخير عهد خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبد العزيز وصل البريد السعودى إلى أعلى درجات التطور من حيث الأداء الممتاز والخدمات السريعة والإمكانيات البشرية المدربة واستخدام الميكنة والتكنولوجيا الحديثة .

وقد كان الاهتمام بهذا المرفق الحيوى أمراً ضروريا لتلبية احتياجات الجماهير الملحة من مواطنين ومقيمين وزوار ومعتمرين وحجاج ونمو الحركة الاقتصادية والثقافية وانتشار التعليم والسياحة وما إلى ذلك .

ولما كانت خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد قد اهتمت بقطاع الطرق وتطوير وسائل النقل ساعد ذلك على تطوير الخدمات البريدية وبالتالى انشاء عدد من معاهد الخدمة البريدية والتوسع المستمر في فتح المكاتب البريدية في مختلف أرجاء المملكة .

وفيما يختص بأمر الخدمات البريدية والاتصالات في مواسم الحج والعمرة والزيارة فحكومة خادم الحرمين الشريفين لا تألوا جهدا في تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام من أجل راحتهم . فالخدمات البريدية والهاتفية تمكن الحاج على أن يكون على اتصال دائم ومباشر بأهله وذويه في بلده ليخبرهم عن أحواله الشخصية وعن وصوله إلى الأماكن المقدسة بسلامة وصحة وعافية وذلك أما يكون بالرسائل أو البرقيات أو المكالمات الهاتفية .

وفي كل عام تستعد منطقة مكة المكرمة لخدمات البريد وتعمل على تهيئة وتجهيز كافة الامكانيات البشرية والأجهزة ـ والوسائط من أجل خدمة الحجاج ـ وفي كل عام توضع الخطط اللازمة لهذه الخدمة الهامة .

ومن خلال خطة منطقة مكة للبريد لموسم حج عام ١٤٠٨ هـ* يمكن استخلاص الأرقام التالية :

١ ـ توجد في مكة المكرمة ستة مناطق توزيع ومنطقة أخرى في منى .

٢ ـ كان عدد صناديق البريد هو « ١١,٥٠٠ » صندوق موزعة على ثلاثة مكتب بريد تغطى كافة أحياء مكة .

٣ ـ هناك ٤١ شعبة بريدية في مكة المكرمة والمشاعر منها ما يعمل على مدى أربع وعشرون ساعة والبعض لمدة ستة عشر ساعة والبعض الآخر لمدة أثنا عشر ساعة .

---

* المصدر / منطقة مكة للبريد خطة موسم حج ١٤٠٨ هـ .

٤ ـ كان عدد صناديق البريد في الشوارع كالتالي :
(أ) ٢٢٧ صندوق موزعة على أحياء مكة .
(ب) ١١٨ صندوق موزعة في المشاعر « منى وعرفة ومزدلفة » .

ويتم تفريغ صناديق الشوارع في مكة على أربع دورات ، بينما يتم تفريغ صناديق الشوارع في المشاعر المقدسة على عشر دورات وكل صندوق مكون من وحدتين داخلي وخارجي .

إلى جانب ذلك فهناك خدمات للبريد الممتاز وخدمة البريد الالكتروني في مكة المكرمة والمشاعر .

ثانياً : البرق والهاتف :

كان الاتصال بين مناطق المملكة في عهد المغفور له الملك عبدالعزيز يتم عن طريق أجهزة اللاسلكي المنتشرة والتى تغطى معظم مناطق المملكة وكان لبعض المصالح الحكومية شبكتها الخاصة من أجهزة اللاسلكي .

والاتصالات بدأت بما يسمى بالمبرقات بالرموز حيث يلتقط المركز المرسلة اليه الاشارة ويقوم بترجمتها وكتابتها ومن ثم ايصالها لصاحبها ان كان من الأفراد أو للجهة صاحبة العلاقة ان كانت مرسلة لجهة حكومية أو مؤسسة تجارية .

وكان يوجد في كل مركز بريد مكتب لقبول البرقيات ويقوم موزعين المصلحة بتوزيع البرقيات الواردة على أصحابها .

أما فيما يختص بخدمات الهاتف فقد بدأت هذه الخدمة بوحدات هاتفية محددة بين مكة المكرمة وجدة والطائف وشملت مصالح الحكومة وكبار رجالات الدولة وأعيان البلاد .

وكان الاتصال يتم عن طريق مأمور السنترال الذى يقوم بدوره بالاتصال بصاحب الرقم المطلوب كما يقوم بتحضير الاتصال فيما لو كان خارج المدينة التى يتصل منها صاحب التلفون .

---

* المهندس ايمن عرقسوس مدير منطقة مكة للاتصالات ـ ١٤٠٨ هـ .

وفي عهد المغفور له الملك فيصل بن عبد العزيز ادخل السنترال الآلي وشملت خدمات الهاتف الآلي المدن الرئيسية في المملكة وفي عهد خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز استخدمت المقاسم الآلية وانتشرت خطوط الميكرويف ومحطات الأقمار الصناعية لتصل خدمات الاتصال إلى أكثر من ٤٠٠ مدينة وقرية بالمملكة العربية السعودية .

وهكذا أصبح بإمكان المواطن والمقيم الاتصال بمن يريد داخل المملكة وخارجها حيث أصبح بالإمكان الاتصال بمعظم أقطار العالم وذلك عن طريق الأقمار الصناعية والميكرويف .

وكغيرها من مختلف قطاعات الدولة فإن منطقة مكة المكرمة للاتصالات تجند في كل عام كافة الإمكانيات لتوفير خدمات اتصال عالية المستوى لحجاج بيت الله الحرام . في مكة المكرمة والمشاعر .

فعلى سبيل المثال في موسم عام ١٤٠٨ هـ . كان هناك عدد ٢٢٧ كابينة اتصال موزعة على أحياء مكة والمشاعر بالإضافة إلى ٩٠٠ هاتف عملة ، ١٤ مكتب للخدمات البرقية والتلكسية ، و ١٧ كابينة دولية للاتصال المباشر*

ثالثاً : الخدمات المتطورة :

تشمل الخدمات المتطورة في مجالات البريد والهاتف والاتصالات الخدمات التى ادخلت حديثا ووضعت في خدمة المواطنين والمقيمين والحجاج وتشمل البريد الممتاز والالكتروني والتلكس والفاكسملى وجميع هذه الخدمات لها مراكز منتشرة في مكة المكرمة والمشاعر .

---

* المهندس ايمن عرقسوس مدير منطقة مكة المكرمة للاتصالات ١٤٠٨ هـ .

تحليل البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة

لقد حصل فريق البحث على أوراق الحاسب الآلي بتاريخ ١٤٠٩/٤/٢٣ هـ والذى يوضح تحليل المعلومات والبيانات في شكل التوزيع التكرارى والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل مفردة من مفردات الاستبيان والمشتملة على ٣٥ مفردة في شكل سؤال موجه لكل حاج تم اختياره بشكل عشوائى ليكون ضمن عينة الدراسة .

وقبل استعراض نتائج هذا التحليل لكل مفردة من مفردات الاستبيان اشتمل الاستبيان على بعض المعلومات العامة عن كل حاج لهذا سوف يتم تناول هذه المعلومات الهامة والتى لها علاقة مباشرة بمدلولات محتوى الاستبيان كبداية ومدخل في هذا التحليل للمعلومات .

(أ) المعلومات الأولية عن كل فرد من أفراد مجتمع الدراسة :

فمن ضمن هذه المعلومات التعرف على جنسيات الحجاج وأعمارهم وما إذا كان ذكرا أو أنثى ومستواهم التعليمي وأماكن إقامتهم في بلدانهم وعدد مرات الحج لكل واحد منهم ثم أماكن سكناهم في مكة المكرمة .

أما بخصوص جنسيات الحجاج في مجتمع الدراسة المشتملة على مجموع ٢٧٤٥ حاج تضمنت ٥٥ جنسية من بلدان عربية وإسلامية وأجنبية كما هو موضح في الجدول رقم (١) ويمكن إيجاز ما ورد في هذا الجدول كالتالى :

١ ـ مجموع الحجاج من الدول العربية ١٠٣٣ والنسبة ٣٧,٦٪ .
٢ ـ مجموع الحجاج من الدول الافريقية غير العربية ٤٣٦ والنسبة ١٥,٩٪ .
٣ ـ مجموع الحجاج من الدول الإسلامية الأسيوية ٦٩٢ والنسبة ٢٥,٢٪ .
٤ ـ مجموع الحجاج من الدول الأسيوية غير الإسلامية ٥٣٧ والنسبة ١٩,٦٪ .

جـــدول رقم (١)

جنسيات الحجاج الممثلين مجتمع الدراسة من ٥٥ دولة مختلفة (التوزيع التكرارى والنسب المئوية لكل جنسية)

الجنسية	التكرار	النسبة	الجنسية	التكرار	النسبة
١ ـ الكويت	٤٤	١,٦	٢٩ ـ يوغندا	٣٩	١,٤
٢ ـ الهند	٢٥٥	٩,٣	٣٠ ـ كينيا	٤٣	١,٦
٣ ـ الأردن	٧٢	٢,٦	٣١ ـ زائير	٣	٠,١
٤ ـ بنجلاديش	١٨٩	٦,٩	٣٢ ـ ساحل العاج	٤	٠,١
٥ ـ باكستان	٢٢٢	٨,١	٣٣ ـ توغـو	٤	٠,١
٦ ـ ماليزيا	٦	,٢	٣٤ ـ غامبيا	١١	٠,٤
٧ ـ فرنسا	٥	,٢	٣٥ ـ غانا	٦	٠,٢
٨ ـ العراق	٦٠	٢,٢	٣٦ ـ تشاد	٣	٠,١
٩ ـ فلسطين	٣١	١,١	٣٧ ـ سوريا	٥٥	٢,٠
١٠ ـ مصر	٢٤٦	٩,٠	٣٨ ـ الصومال	٩	٠,٣
١١ ـ المغرب	١٣٦	٥,٠	٣٩ ـ مالى	٧	٠,٣
١٢ ـ بريطانيا	١٨	٠,٧	٤٠ ـ تنزانيا	٣٨	١,٤
١٣ ـ اليمن	٣٢	١,٢	٤١ ـ افغانستان	٢	٠,٠٥
١٤ ـ الجزائر	٤٠	١,٥	٤٢ ـ ليبيا	٦٢	٢,٣
١٥ ـ أندونيسيا	١٦٨	٦,١	٤٣ ـ لبنان	٤٨	١,٨
١٦ ـ تونس	٣١	١,١	٤٤ ـ بورما	١	٠,٠
١٧ ـ سيرالانكا	٦٩	٢,٥	٤٥ ـ تايلند	٩٩	٣,٦
١٨ ـ نيجيريا	٨٦	٣,١	٤٦ ـ زنجبار	١	٠,٠
١٩ ـ الفلبين	٩٩	٣,٦	٤٧ ـ بنين	٣	٠,١
٢٠ ـ السودان	٧١	٢,٦	٤٨ ـ السنغال	١	٠,٠
٢١ ـ تركيا	٦٥	٢,٤	٤٩ ـ النيجر	١	٠,٠
٢٢ ـ الصين	١٤	٠,٥	٥٠ ـ البحرين	١	٠,٠
٢٣ ـ جيبوتى	٩٢	٣,٤	٥١ ـ عمان	٣٤	١,٢
٢٤ ـ أثيوبيا	٨٢	٣,٠	٥٢ ـ أمريكا	١٠	٠,٤
٢٥ ـ مالديف	٤٠	١,٥	٥٣ ـ استراليا	٦	٠,٢
٢٦ ـ تركستان	١	٠,٠	٥٤ ـ الأمارات	٢١	٠,٨
٢٧ ـ سيراليون	٤	٠,١	٥٥ ـ قطر	٧	٠,٣
٢٨ ـ الكاميرون	٧	٠,٣	لم يحدد الجنسية	٨	٠,٢٥
			المجموع الكلى	٢٧٤٥	٪١٠٠

أما الدول الأوربية فكان مجموع الحجاج في العينة ٢٣ حاج بنسبة ٠,٩٪ وعدد الحجاج من أمريكا ١٠ أفراد بنسبة ٠,٣٪ ومن استراليا ٦ حجاج بنسبة ٠,٢٪ وهذا يعنى أن أعلى نسبة للحجاج ممثلة في عينة الدراسة من الدول العربية تليها حجاج الدول الإسلامية الآسيوية ثم الدول الآسيوية الغير إسلامية ثم الدول الأفريقية الغير عربية .

كما بين التحليل الاحصائى انه ٨٤,٦٪ من مجموع مجتمع الدراسة كانوا من الذكور وعددهم ٢٣٢٢ حاج وكانت نسبة النساء ١٥,٤٪ أى ٤١٤ حاجة .

وفيما يتعلق بأعمار الحجاج فقد أظهرت التحاليل تمثل الأعمار من ١٥ وحتى ٩٧ سنة كالتالى :

العمـــر	النسبة المئوية	
من ١٥ إلى ٣٠ سنة	٢٠,٦٪	من مجموع عينة الدراسة
من ٣١ إلى ٦٠ سنة	٦٨,٤٪	من مجموع عينة الدراسة
من ٦١ إلى ٩٧ سنة	١١٪	من مجموع عينة الدراسة

وتمثلت في عينة الدراسة مختلف المستويات التعليمية بنسب متفاوته إلا أن بعض الحجاج لم يحدد المستوى التعليمي الذى هو فيه لأسباب لا يمكن تحديدها وهؤلاء عددهم ضئيل بالنسبة لمجموع العينة ١٠٣ حاج من مجموع ٢٧٤٥ بنسبة ٣,٨٪ والذين حصلوا على المستوى الثانوى في التعليم يمثلون أعلى نسبة ضمن مجتمع الدراسة ٢٤٪ ، يأتى من بعدهم من أنهى دراسته الجامعية بنسبة ٢١,١٪ أما اللذين حصلوا على الدراسات العليا فكانت نسبتهم الأقل ٣,٧٪ من مجموع العينة كما هو موضح في الجدول رقم (٢) .

جـــدول رقم (٢)

التحصيل الدراسي لأفراد مجتمع الدراسة

« التكرار والنسب المئويـــة »

التحصيل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
١ ـ لا يقرأ ولا يكتب	٣٥٥	١٢,٩
٢ ـ ابتـــــــدائى	٥٤٧	١٩,٩
٣ ـ متوسطـــــــة	٤٠٢	١٤,٦
٤ ـ ثانويـــــة	٦٥٨	٢٤,٠
٥ ـ دراسة جامعيـــة	٥٧٩	٢١,١
٦ ـ دراسات عليـــا	١٠١	٣,٧
٧ ـ لم يحدد المؤهـــل	١٠٣	٣,٨

ولقد تبين أنه حوالى نصف أفراد العينة في هذه الدراسة يقطنون في بلدانهم في المدينة وأن حوالى ٢٠٪ منهم من سكان العواصم في أوطانهم كما أن الذين يسكنون في القرية في بلدانهم يمثلون نفس النسبة تقريبا لأولئك الذين يسكنون في العاصمة بينما لم يحدد ٣٧٦ حاجا محل اقامتهم في بلدانهم .

محل إقامة الحاج في بلده	التكرار	النسة المئوية
العاصمة	٥٣٧	١٩,٦٪
المدينة	١٢٧٥	٤٦,٤٪
القريـــة	٥٥٧	٢٠,٣٪
لم يذكر محل الإقامة	٣٧٦	١٣,٧٪
الاجمالى	**٢٧٤٥**	١٠٠٪

وحيث أن القيام بالحج يعتبر من أركان الإسلام الخمسة ويهفو إلى أدائها كل مسلم على وجه البسيطة أين ما كان متى استطاع اليه سبيلا فقد تبين أن أكثر من ٤٠٪ من مجموع أفراد الحجاج في مجتمع هذه الدراسة يقومون بأداء مناسك الحج

لأول مرة في حياتهم ثم تدرجت الزيادة في النسب المئوية لعدد مرات أداء هذه الشعيرة المقدسة من مرتين إلى ٢٥ حجة قام بها بعض الحجاج ولم يحدد ٧٣٥ حاجا عدد مرات قيامهم بالحج « أنظر جدول رقم (٣) » .

ولقد أظهرت البيانات أن مجموع الحجاج في هذه الدراسة سكنوا في مدينة مكة المكرمة في ٤٤ أربع وأربعين موقع مختلف بالعاصمة المقدسة منها ما هو محدد باسم الحى أو المنطقة ومنها ما هو غير محدد تماما مثل قول الحاج أسكن حول الحرم أو داخل الحرم ومنها ما لم يحدده الحاج على الاطلاق لعدم معرفته لمسمى المنطقة أو الحى الذى يقطن فيه .

إلا أن الأعداد الكبيرة ذات النسب العالية من مجتمع هذه الدراسة تبين أنها تسكن في المسفلة ، أجياد ، العزيزية ، جرول ، الشامية على التوالى . أنظر جدول رقم (٤) وأنه حوالى ١٠,١٪ من مجموع عينة الدراسة لم تحدد منطقة سكناهم .

جــدول رقم (٣)
عدد مرات القيام بالحج من أفراد مجتمع الدراسة
(مع التكرار والنسب المئويــة)

عدد مرات الحج	التكرار	النسب المئوية
١	١١٨٩	٤٣,٣
٢	٣٠٤	١١,١
٣	١٨٦	٦,٨
٤	٨٥	٣,١
٥	٦٩	٢,٥
٦	٤٣	١,٦
٧	٣٠	١,١
٨	٢٢	٠,٨
٩	٧	٠,٣
١٠	٢٥	٠,٩
١١	١١	٠,٤
١٢	١١	٠,٤
١٣	٥	٠,٢
١٤	٦	٠,٢
١٥	٤	٠,١
١٦	٤	٠,١
١٧	٢	٠,١
١٨	١	٠,٠
٢٠	٣	٠,١
٢٣	١	٠,٠
٢٥	٢	٠,١
لم يحدد العدد	٧٣٥	٢٦,٨
المجموع	٢٧٤٥	٪١٠٠

جدول رقم (٤)
أماكن سكنى الحجاج بمكة المكرمة
« التوزيع التكرارى والنسب المئوية »

الرقم	مسمى المنطقة	التكرار	النسب	الرقم	مسمى المنطقة	التكرار	النسب
١	العزيزية	٢٠١	٧,٣٪	٢٤	حى الروضة	٥	٠,٢٪
٢	المسفلة	٨٦٣	٣١,٤٪	٢٥	شارع منصور	٧١	٢,٦٪
٣	جرول	١٩٦	٧,٢٪	٢٦	الغزة	٣٧	١,٣٪
٤	الجميزة	١٩	٠,٧٪	٢٧	السليمانية	٢٣	٠,٨٪
٥	الحفاير	٣٣	١,٢٪	٢٨	الخانسة	٦	٠,٢٪
٦	اجياد	٢٣٠	٨,٤٪	٢٩	محبس الجن	٢١	٠,٨٪
٧	العتيبية	٢٣	٠,٨٪	٣٠	جبل عبادى	١٢	٠,٤٪
٨	النزهة	٨	٠,٣٪	٣١	الشبيكة	٥٢	١,٩٪
٩	حول الحرم	٨٦	٣,١٪	٣٢	المعابدة	١٩	٠,٧٪
١٠	جبل الكعبة	٢٩	١,١٪	٣٣	الزاهر	٢٧	١,٠٪
١١	شارع أم القرى	٥	٠,٢٪	٣٤	القشلة	٩	٠,٣٪
١٢	كدى	١٢	٠,٤٪	٣٥	الطندباوى	٤	٠,١٪
١٣	سوق الليل	١٩	٠,٧	٣٦	المصافي	٢	٠,١٪
١٤	حى الهجرة	٢	٠,١٪	٣٧	حارة الباب	٣	٠,١٪
١٥	شعب عامر	٦٥	٢,٤٪	٣٨	شارع الأندلس	٧٤	٢,٧٪
١٦	داخل الحرم	٧	٠,٣٪	٣٩	الششة	٥	٠,٢٪
١٧	شعب على	٤٦	١,٧٪	٤٠	البيبان	٣٢	١,٢٪
١٨	القرارة	١٦	٠,٦٪	٤١	الفلق	٢٠	٠,٧٪
١٩	الشامية	١٣٥	٤,٩٪	٤٢	الحجون	١	٠,٠٪
٢٠	الرصيفة	٧	٠,٣٪	٤٣	النقا	٥	٠,٢٪
٢١	قوز النكاسة	٣	٠,١٪	٤٤	ريع ذاخر	٩	٠,٣٪
٢٢	شارع الحج	٧	٠,٣٪	٤٥	لم يحدد المنطقة	٢٧٧	١٠,١٪
٢٣	شارع الستين	١٨	٠,٧٪		المجموع	٢٧٤٥	١٠٠٪

(ب) إجابات أفراد مجتمع الدراسة على مفردات الاستبيان :

أولاً : البريـــد :

١ ـ بالنسبة للسؤال الأول في الاستبيان « هل أرسلت رسالة بريدية إلى بلدك ؟ كانت الإجابة كالتالى :

١٠٢٧ حاج أجاب بنعم لهذا السؤال وهذا يمثل ٣٢,٤٪ من إجمالى الحجاج .

١٦٢٧ حاج أجاب بلا لهذا السؤال وهذا يمثل ٥٩,٣٪ من إجمالى الحجاج .

٩١ حاج لم يجيبوا على هذا السؤال وهذا يمثل ٨,٣٪ من إجمالى الحجاج .

٢٧٤٥ الإجمالى ١٠٠٪

وهذا يعنى أن أكثر من نصف مجتمع الدراسة لم يتعامل بالخدمة البريدية ولم يرسل خطاب إلى بلده خلال فترة الحج لأسباب كثيرة ربما يكون منها أن الوقت لا يسمح للفرد بالكتابة أو أن الفرد يفضل وسائل الاتصال الأخرى والسريعة مثل الهاتف أو البرق . فقط حوالى ثلث العينة قاموا بارسال خطاب أو أكثر إلى بلدانهم .

٢ ـ في المفردة الثانية من مفردات الاستبيان أوضح الذين قاموا بإرسال خطابات إلى بلدانهم واستخدموا البريد عدد مرات ارسالياتهم خلال فترة الحج وأنه حوالى ٣٨,٦٪ منهم اقتصروا على إرسال خطاب واحد فقط خلال فترة الحج بينما ٢١,٩٪ منهم قاموا بإرسال خطابين وأن حوالى ١٣٪ منهم أرسل ثلاثة خطابات إلى بلده خلال الحج . ثم يتدرج الزيادة في عدد الارساليات للرسائل من قبل الأفراد حتى يصل إلى عشرين خطاب وأكثر ترسل إلى بلدانهم خلال موسم الحج . أنظر جدول رقم (٥) .

جـــدول رقم (٥)

عدد مرات ارسال مجتمع الدراسة للرسائل إلى بلدانهم

عدد الرسائل	التكرار	النسبة المئوية
١	٣٩٦	٪٣٨,٦
٢	٢٢٥	٪٢١,٩
٣	١٣٢	٪١٢,٩
٤	٧٠	٪٧,٠
٥	٤٢	٪٤,٠
٦	١٦	٪١,٥
٧	٩	٪٠,٨
٨	١١	٪١,١
٩	٧	٪٠,٧
١٠	٢٢	٪٢,٢
١١	٥	٪٠,٥
١٢	١	٪٠,١
١٣	٢	٪٠,٢
١٤	١	٪٠,١
١٥	٣	٪٠,٢
١٦	٢	٪٠,١
٢٠	١٤	٪١,٤
أكثر من ٢٠	٦٩	٪٦,٧
الإجمالى	١٠٢٧	٪١٠٠

٣ ـ للإجابة على السؤال رقم (٣) في الاستبيان والذى طلب فيه تحديد المكان أو المنطقة التى أرسل الحاج منها الرسالة أو أكثر إلى بلده تبين أنه حوالى ثلاثة أرباع من قام بإرسال خطابات إلى بلده أرسلها عن طريق خدمات البريد المتوفرة حول الحرم وأن ٢٠٪ ممن أرسل إلى بلده قام بالإرسالية عن طريق البريد الموجود في منطقة سكناه وأن نسب الذين قاموا بإرسال خطابات إلى أوطانهم من المشاعر المقدسة منى ، مزدلفة ، عرفة ضئيلة جدا بالمقارنة لما ذكر سابقا . أنظر جدول رقم (٦) .

جـــدول رقم (٦)

أماكن إرسال الخطابات من قبل أفراد مجتمع الدراسة إلى أوطانهم (التكرار والنسب)

منطقة إرسال الخطابات	التكرار	النسب
أ ـ من حول الحرم	٧٤٣	٧٢,٤٪
ب ـ من منطقة السكن	٢٠٩	٢٠,٤٪
جـ ـ من منى	٣٧	٣,٦٪
د ـ من مزدلفة	١٧	١,٦٪
هـ ـ من عرفات	٢١	٢,٠٪
الإجمالى	١٠٢٧	١٠٠٪

٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ في الإجابة على مجموع هذه المفردات المتعلقة بمواجهة صعوبة في التعرف على مكان مكتب البريد في مكة المكرمة أو المشاعر المقدسة من قبل الحجاج في هذه الدراسة أفاد حوالى ١٧٪ في المائة من كامل مجتمع الدراسة أى ٤٥٧ حاجا بأنهم وجدوا صعوبات في التعرف على مكان مكاتب البريد وأن ٨٣٪ في المائة لم يجدوا أى صعوبة في التعرف على أماكن تواجد البريد .

ومن خلال الإجابة على السؤال رقم ٨ في الاستبيان وضح الذين وجدوا صعوبة في التعرف على مكان البريد أسباب الصعوبة كالتالي :

السبب	التكرار	النسبة
أ ـ لم يكن مكتب البريد في مكان واضح	١٤٦	٣١,٩٪
ب ـ لم يساعدنى أحد في التعرف على مكانه	١١٣	٢٤,٧٪
جـ ـ لا توجد لوحات إرشادية تدل على مكانه	١٩٨	٤٣,٣٪
الإجمالى	٤٥٧	١٠٠٪

٩ ـ وعندما طلب من أفراد مجتمع البحث الإجابة على السؤال الذى يستفسر عن ما إذا وجدوا أى مشكلة بمكتب البريد أجاب حوالى ٨٪ في المائة بالإيجاب وعددهم ٢٣١ حاجا بينما لم يجد بقية أفراد العينة أى مشكلة بمكاتب البريد .

١٠ ـ وعند السؤال في هذه المفردة عن تحديد أنواع المشكلة التى واجهها الـ ٢٣١ حاج بمكاتب البريد تبين أن المشاكل الثلاثة المرصودة بالاستبيان بالإضافة إلى مشكلة أخرى تمثل مجمل المشاكل بنسب متقاربة من حيث الأهمية كما يراها الحجاج فيما يلى :

المشكلة	التكرار	النسب
أ ـ عدم التجاوب من الموظف	٥٧	٢٤,٧٪
ب ـ عدم وجود فكه معدنية	٦٤	٢٧,٧٪
جـ ـ قلة عدد الموظفين	٣٧	١٦,٠٪
د ـ صعوبة التفاهم لغويـا	٧٣	٣١,٦٪
الإجمالى	٢٣١	١٠٠٪

١١ ـ بالنسبة للسؤال رقم (١١) في الاستبيان والذى يدور حول الزمن أو الفترة التى ذهب فيها الحاج إلى مكتب البريد خلال اليوم تبين أن ٥١,٨٪ ممن ذهبوا إلى مكاتب البريد اختاروا فترة الصباح وحتى الظهر بينما ٢٧,٢٪ ممن تعاملوا مع مكاتب البريد ذهبوا اليها في فترة المساء أو الليل وأن الباقين ونسبتهم ٢١٪ تواجدوا في مكاتب البريد عصرا .

١٢ ـ وللإجابة على السؤال حول ما إذا وصلت رسائل إلى الحجاج من بلدانهم خلال اقامتهم بمكة المكرمة تبين أن ٩,١٪ من مجموع الحجاج قد تسلموا رسائل من أوطانهم خلال موسم الحج بواقع ٢٤٩ حاج من مجموع ٢٧٤٥ حاج .

ثانياً : البرق :

١٣ ـ فيما يتعلق بهذا السؤال حول ارسال برقية إلى بلد الحاج أظهر التحليل الاحصائى بأن ١٥٥ حاج من مجموع مجتمع الدراسة قد أرسلوا برقية إلى أوطانهم وذلك بنسبة ٥,٧٪ من مجموع العينة وكانت الإرسالية بواقع برقية واحدة أو برقيتين فقط خلال موسم الحج لأن ٨٠ حاج من مجموع الذين أرسلوا برقيات اقتصر على إرسال برقية واحدة بينما بين أن ٧٥ منهم قد أرسل برقيتين خلال اقامته بمكة المكرمة في موسم حج عام ١٤٠٨ هـ .

١٤ ـ وفيما يتعلق بالمشكلات التى واجهها الحجاج الذين أرسلوا برقيات فإن ٤٦ حاج من ١٥٥ مجموع من قام بإرسال برقيات أفادوا بوجود مشكلات عند إرسالهم لبرقياتهم إلى أوطانهم أى أن حوالى ٣٠٪ ممن قاموا بإرسال برقيات واجهوا مشكلات في مجال هذه الخدمة .

١٥ ـ ولإيضاح نوعيات هذه المشكلات في إرسال البرقية أظهرت الدراسة أن صعوبة التفاهم بسبب اختلاف اللغة كانت من أهم المشكلات التى واجهها الحجاج عند إرسالهم للبرقية ثم قلة عدد الموظفين في مكاتب إرسال البرقيات يليها في الأهمية عدم تجاوب الموظفين مع الحجاج في أداء هذه الخدمة كل يتضح فيما يلى :

المشكلة	التكرار	النسب
أ ـ عدم التجاوب من الموظف	٩	٪١٩,٦
ب ـ صعوبة التفاهم بسبب اللغة	٢٢	٪٤٧,٨
جـ ـ قلة عدد الموظفين	١٥	٪٣٢,٦
الاجمالى	٤٦	٪١٠٠

١٦ ـ أما بخصوص إرسال البرقية فقد أجاب ٢١ حاج على هذه المفردة في الاستبيان وكانت إجاباتهم كالتالى :

قيمة الرسوم	التكرار	النسب
أ ـ غالية	١٠	٪٤٨
ب ـ مناسبة	٩	٪٤٣
جـ ـ رخيصة	٢	٪ ٩
الاجمالى	٢١	٪١٠٠

مما يمكن الاستنتاج بأن رسوم البرقية ليست رخيصة .

ولقد تبين من إجابات الذين قاموا بارسال برقيات أن ٤٥٪ منهم قد أرسلوها في فترة الصباح وحتى الظهر وأن ٤١٪ قد أرسلوها في أوقات المساء أو الليل وأن ١٥٪ فقط منهم قد قاموا بإرسالها خلال فترة العصر .

ثالثاً : الهاتـــف :

١٧ ـ لقد أجاب مجموع ١٦١٦ حاج من كامل مجتمع الدراسة بأنهم قاموا بالاتصال هاتفيا ببلدانهم وهذا يمثل ٥٩٪ من مجتمع الدراسة أى أن ٤١٪ لم يقوموا باستخدام الخدمات الهاتفية خلال فترة الحج وهذه نسبة كبيرة رغم تواجد هذه الخدمة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة .

أما بالنسبة لعدد الاتصالات فكانت كما هو موضح في الجدول رقم (٧) .

جـــدول رقم (٧)

عدد الاتصالات التى قام بها أفراد مجتمع الدراسة

إلى أوطانهم (التكرار مع النسب المئوية)

عدد مرات الاتصال بالهاتف	التكرار	النسب
١	٤١٧	٢٥,٨٪
٢	٢٩٩	١٨,٥٪
٣	٢١١	١٣,٠٪
٤	١٠٧	٦,٦٪
٥	٨٧	٥,٣
أكثر من ٥ مرات	٤٩٥	٣٠,٨٪
الإجمالى	١٦١٦	١٠٠٪

١٨ ـ ولقد قام الحجاج بالاتصال من أماكن مختلفة حسب تواجد مراكز الهاتف وهواتف العملة كما هو موضح في إجابات الحجاج على هذا السؤال في الاستبيان فكانت أعلى نسبة في الاتصالات قد تمت من حول الحرم في مكة المكرمة ثم من منى ثم منطقة سكن الحجاج وأقل نسبة كانت من مزدلفة ثم عرفات الله . والجدول رقم (٨) يوضح ذلك .

جـــدول رقم (٨)
المناطق التى أقام أفراد مجتمع البحث الاتصال
هاتفيا منها ببلدانهم (مع التكرار والنسب)

أماكن الاتصال بالهاتف	التكرار	النسب
١ - من حـــول الحرم	٦١٢	٣٧,٩٪
٢ - من منطقة سكن الحجاج	٤٢٧	٢٦,٤٪
٣ - مـــن منـــى	٤٩٨	٣٠,٨٪
٤ - مـــن مزدلفـــة	٢٧	١,٦٪
٥ - مـــن عرفـــــــات	٥٢	٣,٣٪
الاجمالى	١٦١٦	١٠٠٪

١٩ - وفي الإجابة على هذه المفردة من مفردات الاستبيان تبين أن ٢٦٪ من مجموع من قاموا بالاتصالات الهاتفية وعددهم ١٦١٦ حاج ذكروا أنهم واجهوا صعوبات عند قيامهم بالاتصال هاتفيا وهذه النسبة تمثل ٤١٩ حاج .

٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ - والإجابات على هذه المفردات بينت أسباب وجود الصعوبات ونوعيتها بالنسبة لمن ذكر بأنه واجه صعوبات عند قيامه بالاتصال هاتفيا . يوضح ذلك الجدول رقم (٩) والذى تمثل فيه عدم توفر العملات المعدنية اللازمة لاجراء الاتصال ثم عطل أو خراب الهواتف ثم كثرة الزحام والضوضاء وأخيراً عدم وجود اللوحات الإرشادية باللغات الأجنبية .

جدول رقم (٩)

الصعوبات التى واجهها أفراد مجتمع البحث عند إجرائهم الاتصال بالهواتف (مع التكرار والنسب)

م	السبب في وجود الصعوبة عند الاتصال هاتفيا	التكرار	النسبة
١	عدم توفر الهواتف بأعداد كافية .	١٩٥	٤٦,٥٪
٢	عدم توفر العملات المعدنيـة .	١٢٤	٢٩,٦٪
٣	كثرة الزحـام والضوضاء .	٣٧	٨,٨٪
٤	الهواتف كانت معطلة أوغير سليمة .	٤٣	١٠,٣٪
٥	عدم وجود لوحات إرشادية باللغات الأجنبية .	٢٠	٤,٨٪
	الاجمالى	٤١٩	١٠٠٪

٢٣ ـ ولعل الصعوبات التى ذكرت سابقا أدت ءلى أن ٣٦,٥٪ من مجموع عينة البحث يجيب على هذا السؤال حول ما إذا أنتظر كثيراً لإجراء الاتصال بالهاتف بالإيجاب وهذا يعنى أن ١٠٠٣ حاج من بين ٢٧٤٥ حاج انتظر كثيرا للقيام بالاتصال هاتفيا .

٢٤ ـ ولقد تفاوتت مقدار الانتظار للاتصال بالهاتف حسب إجابات من قام بالاتصال هاتفيا كالتالى :

مقـــدار الوقت	التكرار	النسب
أ ـ ربع ساعـــة	٤١٤	٣٦,٥٪
ب ـ نصف ساعـــة	٤٠٠	٣٥,٣٪
جـ ـ ساعة واحـــدة	١٩٣	١٧,١٪
د ـ أكثر من ساعـــة	١٢٧	١١,١٪
الاجمالى	١١٣٤	١٠٠٪

٢٥ ـ وفيما يتعلق بأوقات إجراء الاتصال هاتفيا فقد قام ٤١٪ ممن اتصل بالهاتف بعمله هذا في الصباح وحتى الظهر و ٣٩٪ استعمل الهاتف في المساء أو الليل و ٢٠٪ فقط حصل على اتصاله خلال فترة العصر .

٢٦ ـ رغم أن ١٢٢٥ حاج من مجموع عينة الدراسة أجاب على هذا السؤال بنعم مدللا على توفر عدد التليفونات وهذا يشكل ٤٤,٦٪ من كامل مجتمع الدراسة إلا أن الذين واجهوا صعوبات في استعمال التليفون أشاروا إلى أن من الصعوبات عدم كفاية أعداد هواتف العملة وذلك كما سبق تبيانه في الجدول رقم (٩) وكانت هذه من الصعوبات ذات الرقم واحد في المرتبة تليها عدم توفر العملات المعدنية كصعوبة يواجهها الحجاج .

٢٧ ، ٢٨ ، ٢٩ ـ حيث أن هذه المفردات في الاستبيان تحاول التعرف على آراء الحجاج مجتمع الدراسة حول مستوى الخدمات البريدية والبرقية والهاتفية فإن ٦٥٪ من مجموع العينة أى ١٧٨٧ حاج أعطوا آرائهم حول مستوى الخدمة البريدية وأحجم الباقين عن أبداء رأيهم كما أن ٤٣٪ من مجموع الحجاج أطلعونا على آرائهم حول خدمات البرق بينما شارك حوالى ٧٧٪ من مجموع عينة الدراسة في ابداء وجهات نظرهم حول خدمات الهاتف ومستواها بالمملكة العربية السعودية وأن معظمهم وصف هذه الخدمات بأنها ممتازة أو جيدة إلا أن أقل من ١٠٪ منهم وصفها بأنها مقبولة وهؤلاء قد يكونوا من الحجاج الذين قدموا من الدول المتقدمة في استخدام الخدمات في مجال الاتصالات وبما أن حوالى ٥٠٪ أو أكثر وصفوا الخدمات البريدية والبرقية والهاتفية بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة بأنها ممتازة في المستوى له مدلوله الكبير ويدعو إلى الفخر والاعتزاز لهذا المستوى الرفيع الذى وصلت اليه الخدمات في هذا المجال بالمملكة العربية السعودية أنظر جدول رقم (١٠)

جــــدول رقم (١٠)
آراء الحجاج في مستوى الخدمات البريدية والهاتفية
أثناء الحج بصورة عامة (مع التكرار والنسب)

نوع الخدمة	المستوى العام			إجمالى التكرار	إجمالى النسب
	ممتاز	جيــد	مقبــول		
البريــد	٨٩٩	٧٦٧	١٢٠	١٧٨٧	٪١٠٠
النسبة المئوية	٪٥٠,٣	٪٤٢,٩	٪٦,٨		
البرق	٥٦٥	٥٣٤	٧٤	١١٧٣	٪١٠٠
النسبة المئوية	٪٤٨,٢	٪٤٥,٥	٪٦,٣		
الهاتف	١١٩٠	٧٥٧	١٧٧	٢١٢٤	٪١٠٠
النسبة المئوية	٪٥٦	٪٣٥,٦	٪٨,٤		

٣٠ ـ ولقد تقدم حوالى ٤٢٪ من إجمالى مجتمع الدراسة وذلك ما يعادل مجموعة ١١٦٧ حاج بمقترحات لتحسين الخدمات في مجال الاتصالات تركزت معظم هذه المقترحات في تحسين الخدمات الهاتفية حيث أن ثمانية من مجموع تسعة مقترحات تطرقت إلى سبل تحسين الخدمات في مجال الهاتف والمقترح التاسع مشترك بين الخدمة البريدية والهاتفية غير أن ما ذكر في السابق حول الصعوبات التى واجهها الحجاج في مجال الخدمة البريدية والبرقية يمكن أن يؤخذ في الاعتبار كمجال يحتاج إلى التحسين بإزالة هذه الصعوبات مستقبلا . أنظر إلى قائمة المقترحات في الجدول رقم (١١) مع التكرار والنسب لكل واحد منها حيث أنه مازال زيادة عدد الهواتف ومكاتب صرف العملة تمثل أنجح الوسائل في تحسين الخدمات في هذا المجال يليها زيادة اللوحات الإرشادية.

جـــدول رقم (١١)
الاقتراحات المقدمة من قبل الحجاج
« عينة هذه الدراسة » لتحسين الخدمات
البريدية والاتصال الهاتفية (مع التكرار والنسب)

م	الاقتراح	التكرار	النسبة
١	زيادة اللوحات الارشادية لأماكن الهواتف وأماكن صرف العملة .	١١٩	١٠,٢
٢	وضع لوحات لمفاتيح الاتصالات بالدول المختلفة .	٥٢	٤,٥
٣	توفير الاماكن الواسعة والمظللة لمن يريد استعمال الهواتف .	٧٩	٦,٨
٤	اصدار بطاقات هاتفية إلى جانب استخدام العملات المعدنية .	٣٩	٣,٣
٥	زيادة عدد الهواتف ومكاتب صرف العملة .	٦١٢	٥٢,٤
٦	تخصيص هواتف عملة أكثر للنساء لمنع اختلاطهن بالرجال .	٤٣	٣,٧
٧	توزيع الهواتف في الأحياء واماكن سكنى الحجاج .	١١٢	٩,٦
٨	تخفيض التعرفة الهاتفية .	٩٣	٨,٠
٩	توفير أجهزة صرف الطوابع والعملات آليا .	١٨	١,٥
	الإجمالي	١١٦٧	١٠٠

٣١ ـ وفي مجال مقارنة الخدمات البريدية والاتصالات البرقية والهاتفية في المملكة العربية السعودية بما هو موجود في بلد الحاج حاول ٨٦٪ من مجموع مجتمع الدراسة التعامل مع درجة المقارنة بينما امتنع ١٤٪ منهم في إجراء المقارنة ومع ذلك فإن حوالى ٥٣٪ من مجموع مجتمع الدراسة أعطى الأفضلية للخدمات الموجودة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة في مجال الاتصالات وأن ٢٨٪ منهم ذكر في مجال هذه المقارنة تساوى الخدمات بما هو موجود في بلده ولكن حوالى ٥٪ فقط هم الذين أشاروا بأن المستوى في مكة والمشاعر بالنسبة لمثل هذه الخدمات يعتبر أقل مما هو موجود في بلده ودلالة النسبة العالية ٥٣٪ للذين أشاروا بأن الخدمات هنا في المملكة أفضل له أهميته من حيث المستوى الذى وصلت اليه هذه الخدمات في ظل الحكومة السعودية الرشيدة التى لا تألو جهدا في بذل المزيد تجاه ضيوف الرحمن تحت قيادة خادم الحرمين الشريفين وولى عهده الأمين والعاملين المخلصين في مجال الخدمات البريدية والبرقية والهاتفية . انظر جدول رقم (١٢) .

جـــدول رقم (١٢)

مقارنة الخدمات البريدية والاتصالات البرقية والهاتفية في المملكة العربية السعودية بما هو موجود في بلدان مجتمع الدراسة

درجة المقارنة	التكرار	النسب المئوية
أفضـــــل	١٤٤٦	٪٥٢,٧
نفس الشيء	٧٧٧	٪٢٨,٣
أقـــل مستوى	١٤٥	٪ ٥,٣
يمتنع عن المقارنة	٣٧٧	٪١٣,٧
الإجمالى	٢٧٤٥	٪١٠٠

٣٢ ـ أما فيما يتعلق بإجراء المكالمات الهاتفية من قبل مجتمع الدراسة داخل المملكة العربية السعودية فقد اتضح أن ٤٧٪ من مجموع الحجاج قد قاموا بالاتصال هاتفيا داخليا وأن حوالى ٣٨٪ منهم قد اتصل من مكالمة إلى عدد ٥ مكالمات هاتفية بينما حوالى ٥٣٪ منهم لم يقوموا بأى اتصال هاتفي مطلقا . انظر الجدول رقم (١٣)

جـــدول رقم (١٣)

المكالمات التى قام بها أفراد مجتمع الدراسة داخليا في المملكة العربية السعودية . مع التكرار والنسب

عدد المكالمات الهاتفية	التكرار	النسب
من ١ إلى ٥	٩٧٩	٪٣٥,٧
من ٦ إلى ١٠	١٥١	٪ ٥,٥
أكثر من ١٠ مكالمات	١٦٢	٪ ٥,٩
لم يقم بأى اتصال هاتفي	١٤٥٣	٪٥٢,٩
الاجمالى	٢٧٤٥	٪١٠٠

وقد بين الجدول رقم (١٣) أن هناك من قام بإجراء اتصالات هاتفية من الحجاج من ٦ مكالمات إلى عشرة خلال موسم الحج داخل المملكة العربية السعودية ومنهم من قام بأكثر من عشرة مكالمات مما يدل على تواجد هذه الخدمة في متناول يد الحجاج لتسهيل أمور اتصالهم بمعارفهم داخل المملكة العربية السعودية .

٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ـ ولقد تناولت هذه المفردات مدى استخدام الخدمات العصرية المتقدمة في مجال الاتصالات من قبل أفراد مجتمع هذه الدراسة وهل لهم معرفة بتواجد هذه الخدمات وكيفية استخدامها وتبين أن ٣٧٣ حاج أى حوالى ١٤٪ من مجموع العينة قد استخدموا الخدمات العصرية الحديثة مثل البريد الممتاز والتليكس والفاكسميلى واستخدام الأخير أكثر من الفاكسميلى كما هو موضح فيما يلى :

نـوع الخدمـة	التكرار	النسب
١ ـ البريد الممتاز	٢٨٧	٧٦,٩٪
٢ ـ التليكس	٦٨	١٨,٢٪
٣ ـ الفاكسميلى	١٨	٤,٩٪
الاجمالى	٣٧٣	١٠٠٪

* * * * *

مناقشة النتائـــج :

لقد اتضح من خلال مناقشة المفردات الخاصة بالاستبيان في هذه الدراسة أن مجتمع الدراسة الممثل في ٢٧٤٥ حاج قد قاموا باستخدام الخدمات البريدية والبرقية والهاتفية بنسب متفاوته . فقد استخدم الهاتف من قبلهم بشكل مكثف في الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية وفي الاتصالات الخارجية ببلدانهم فمن بين ٣١٧١ إجمالي استخدامات الخدمات الستة المتوفرة في مجال الاتصالات قام الحجاج في هذه الدراسة باستخدام الهاتف من قبل ١٦١٦ حاج وهذا يمثل ٥١٪ من إجمالي الخدمات المستخدمة يليها في المرتبة استعمال البريد الذى حل من قبل ١٠٢٧ حاج وذلك بنسبة ٣٢,٤٪ من إجمالي الخدمات . ثم يأتي البريد الممتاز في المرتبة الثالثة استخداما حيث قام ٢٨٧ حاج باستخدامها : وذلك بنسبة ٩٪ ثم يليها استخدام البرق ، والتلكس والفاكسميلى على التوالى كما هو مبين في الجدول رقم (١٤) ولقد اتضح في هذا الجدول أيضا أن تكرار ونسب الاستخدامات يزيد ويرتفع بشكل مطرد كلما ارتفع مستوى التحصيل العلمى لدى الأفراد ولم يكن ذلك منظورا في خانة الدراسات العليا لعله عدد الوافدين للحج من هذا المستوى التعليمي فقد تضمنت عينة هذه الدراسة من هذا المستوى العدد الأقل من الحجاج وعددهم ١٠١ حاج بنسبة ٣,٧٪ من مجموع مجتمع الدراسة كما استخدم البريد بشكل مكثف من قبل اللذين هم أقل في المستوى التعليمي وخصوصا من قبل الذين لم يكن لديهم التحصيل الدراسى فنسبة الاستخدام للبريد مقارنة بغيرهم كانت ٤٦,٧٪ وهى أعلى نسبة في هذا النوع من خدمات الاتصال ويأتي استخدام الهاتف في المرتبة الثانية بالنسبة لهم بينما العكس صحيح كلما ارتفع المستوى التحصيلى لدى الأفراد .

جــدول رقم (١٤)

استخدامات الخدمات المختلفة في مجال الاتصالات من قبل مجتمع الدراسة وعلاقة ذلك بمستواهم التعليمي

م	الخدمة	أمى	ابتدائى	متوسط	ثانوى	جامعى	دراسات عليا	لم يحدد	المجموع
١	بريد	١٢٧ ٤٦,٧	٢١٠ ٤٠,٧	١٣٠ ٣١,٨	٢٥٤ ٣١,٧	٢٥٢ ٣١,٠٪	٣٤ ٣٠,١٪	٢٠ ٨,١٪	١٠٢٧ ٣٢,٤
٢	بريد ممتاز	١٤ ٥,١	٣٩ ٧,٦٪	٥٠ ١٢,٢٪	٨٢ ١٠,٢٪	٨٦ ١٠,٦٪	٨ ٧,١٪	٨ ٣,٣٪	٢٨٧ ٩,٠٪
٣	هاتف	١١٨ ٣٤,٤٪	٢٢٥ ٤٣,٦٪	١٩٦ ٤٧,٩٪	٤٠٢ ٥٠,٢	٣٩٧ ٤٨,٨٪	٦٦ ٥٨,٤٪	٢١٢ ٨٦,٢٪	١٦١٦ ٥١,٠٪
٤	تلكس	٣ ١,١٪	١١ ٢,١٪	١١ ٢,٧٪	٢١ ٢,٦٪	٢١ ٢,٥٪	٢٠ ١,٨	— —	٦٨ ٢,١٪
٥	برق	٩ ٣,٣٪	٢٨ ٥,٤٪	٢١ ٥,١٪	٣٦ ٤,٥٪	٥٣ ٦,٥٪	٣ ٢,٦٪	٥ ٢,٠٪	١٥٥ ٤,٩٪
٦	فاكسميلى	١ ١,١	٣ ٠,٦٪	١ ٠,٢٪	٦ ٠,٦٪	٦ ٠,٧٪	— —	١ ٠,٤٪	١٨ ٠,٦٪
	الإجمالى	٢٧٢ ٨,٦٪	٥١٦ ١٦,٣٪	٤٠٩ ١٢,٩٪	٨٠١ ٢٥,٣٪	٨١٤ ٢٥,٧٪	١١٣ ٣,٦ ٪	٢٤٦ ٧,٧ ٪	٣١٧١ ١٠٠,٠٪

ولقد تبين من نتائج الدراسة أن النساء يمثلون نسبة ١٤,١٪ من إجمالى عدد الحجاج عينة هذه الدراسة أى أن عددهم ضمن مجتمع الدراسة هو ٣٨٧ حاجة ومع ذلك فإنهن استخدمن جميع الخدمات المتوفرة في مجال الاتصالات وكانت إجمالى استخدامهن لهذه الخدمات يعادل ١٦٪ مما استخدمه الرجال كما أظهرت النتائج أن النساء أكثر أستخداما لجميع أنواع الخدمات المتوفرة في مجال الاتصالات من الرجال ما عدى استعمال الهاتف وهذا واضح في النسب المئوية في استخدام كل نوع من أنواع الخدمة . فنسبة استخدامهن للبريد والبريد الممتاز والبرق والتلكس والفاكسميلى أعلى من نسب استخدام الرجال لها .

وقد يعود ذلك للأسباب كثيرة احداها المستوى التعليمي كعامل وليس هنا مجال مناقشة هذه الأسباب لأنها تحتاج إلى دراسة كما أظهرت النتائج أن استخدام النساء للهاتف أقل من الرجال عند مقارنة النسب المئوية وقد يعود ذلك أيضا للأسباب كثيرة منها عدم توفر الاماكن المخصصة للنساء لاستعمال الهاتف بأعداد كافية أو عدم رغبتهن في التحدث والرجال محيطين بهواتف العملة والالتزام بالتعاليم الإسلامية في عدم الاحتكاك بالرجال ومخالطتهم في الزحام من أجل القيام بالاتصال الهاتفي وهذا أيضا يحتاج إلى دراسة . انظر جدول رقم (١٥) .

جـــدول رقم (١٥)

استخدامات الخدمات المختلفة في مجال الاتصالات من قبل مجتمع الدراسة وعلاقة ذلك بالذكورة والانوثة

الخدمـــات	ذكور	اناث	لم يحدد	المجموع
١ ـ بريـــد	٨٨٠ ٣٤,٤	١٤٧ ٣٥,٥	— —	١٠٢٧ ٣٢,٤
٢ ـ بريد ممتاز	٢٣٥ ٩,٢٪	٥٢ ١٢,٦٪	— —	٢٨٧ ٩,٠٪
٣ ـ هاتف	١٢٥٤ ٤٩,٠٪	١٦٤ ٣٩,٦٪	١٩٨ ١٠٠,٠٪	١٦١٦ ٥١,٠٪
٤ ـ تلكس	٤٨ ١,٩٪	٢٠ ٤,٨٪	— —	٦٨ ٢,١٪
٥ ـ بـــرق	١٢٧ ٥,٠٪	٢٨ ٦,٨٪	— —	١٥٥ ٤,٩٪
٦ ـ فاكسميلي	١٥ ٠,٦٪	٣ ٠,٧٪	— —	١٨ ٠,٦٪
الإجمالي	٢٥٥٩ ٨٠,٧٪	٤١٤ ١٣,١٪	١٩٨ ٦,٢٪	٣١٧١ ١٠٠,٠٪

ان جميع الخدمات في مجال الاتصالات حسب توفرها في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة قد استخدمت من قبل مجتمع الدراسة سواء كان يقطن في وطنه في القرية أو المدينة أو العاصمة إلا أن نسبة استخدام البريد من قبل الذين يقيمون في القرى ببلدانهم أعلى من أولئك القادمين من المدن أو العواصم أنظر جدول رقم (١٦) .

أما في بقية أنواع الخدمات مثل الهاتف والتلكس والبرق الفاكسميلي وحتى البريد الممتاز تكون نسبة استخدامها من قبل سكان العواصم أعلى من اولئك الذين يقطنون المدن وهؤلاء نسبتهم أعلى ممن يسكن القرى وذلك لتوفر مثل هذه الخدمات المتطورة في العواصم أكثر منها في المدن ، وفي المدن أكثر منها في القرية وهذا ليس بمستغرب في مجال التطور واستخدام التقنيات الحديثة .

أما فيما يختص بعلاقة سكن الحجاج في مختلف أحياء مكة المكرمة واستخدامهم لمختلف أنواع الخدمات في مجال الاتصالات وخصوصا البريد والهاتف فقد رصدت هذه الاستخدامات لهذين النوعين من قبل الحجاج من مختلف احياء مكة في جدولين برقم (١٧ ، ١٨) ووضعت ضمن الملاحق للاطلاع عليها من قبل المهتمين من ذوى الاختصاص للتعرف على ما يمكن الاستفادة منها في مجال تطوير خدمات البريد والهاتف في الاحياء المختلفة لأن النتائج فيها اظهرت ما يلى :

أولاً : ان معظم الاستخدامات للبريد والهاتف في نفس الحى الذى يسكن فيه الحاج أقل بكثير من تلك الاستخدامات التى يقوم بها لهذين النوعين من الخدمات حول الحرم . وهذا ينطبق على جميع الاحياء السكنية دون استثناء ويعنى هذا الاهتمام بتوفير هاتين الخدمتين وامكاناتها آليا أو بشريا عن طريق فتح المكاتب وزيادة الهواتف في جميع الأحياء حتى يتسنى للحجاج استخدامها من مواقع سكناهم وسوف يؤدى ذلك إلى تخفيف الضغط والازدحام حول الحرم بحثا عن هذه الخدمات .

جدول رقم (١٦)
استخدامات الخدمات المختلفة في مجال الاتصالات من قبل مجتمع الدراسة وعلاقة ذلك بمحل الاقامة في أوطانهم

م	الخدمات	العاصمة	مدينة	قرية	لم يحدد	المجموع
١	بريد	١٧٣ ٪٢٥,٩	٤٨٤ ٪٣٣,٦	٢٣٤ ٪٤٥,١	١٣٦ ٪٢٤,٩	١٠٢٧ ٪٣٢,٤
٢	بريد ممتاز	٨٢ ٪١٢,٣	١٢٨ ٪٨,٩	٤٦ ٪٨,٩	٣١ ٪٥,٧	٢٨٧ ٪٩,٠
٣	هاتف	٣٤٣ ٪٥١,٤	٧٢٩ ٪٥٠,٧	١٩٨ ٪٣٨,١	٣٤٦ ٪٣٦,٢	١٦١٦ ٪٥١,٠
٤	تلكس	٢٥ ٪٣,٧	٢٥ ٪١,٧	٩ ٪١,٧	٩ ٪١,٦	٦٨ ٪٢,١
٥	برق	٣٩ ٪٥,٨	٦٨ ٪٥,٧	٢٨ ٪٤,٣	٢٠ ٪٣,٧	١٥٥ ٪٤,٩
٦	فاكسميلي	٥ ٪٠,٧	٤ ٪٠,٣	٤ ٪٠,٨	٥ ٪٠,٩	١٨ ٪٠,٦
	الاجمالى	٦٦٧ ٪٢١,٠	١٤٣٨ ٪٤٥,٣	٥١٩ ٪١٦,٤	٥٤٧ ٪١٧,٣	٣١٧١ ٪١٠٠,٠

ثانياً : بالنسبة للاحياء السكنية هناك استخداما متزايدا للبريد والهاتف في بعض الأحياء مثل العزيزية والمسفلة وجرول واجياد وشعب عامر والشامية والغزة بالمقارنة لبقية الأحياء مما يدل توفر هاتين الخدمتين في هذه الأحياء وعدم توفرها في الأحياء الأخرى مما يدعونا الاهتمام بذلك .

ثالثاً : ان استخدامات البريد والهاتف في المشاعر المقدسة من قبل الحجاج الذين يسكنون في هذه الأحياء المختلفة أعلى في التكرار والنسب في منى أكثر منه في عرفات وفي عرفات أكثر منه في مزدلفة وهذا على وجه الأغلبية مع العلم أن هناك بعض الحجاج من بعض الأحياء السكنية لم يستخدموا البريد والهاتف في المشاعر المقدسة مطلقا أو اقتصروا على استخدامها في منى فقط .

* * * * *

التوصيـــات :

ان تطور المملكة العربية السعودية في جميع مجالات الحياة أدى إلى تطوير الخدمات في مجال الاتصال ووزارة البرق والبريد والهاتف قد عملت الشيء الكثير من أجل خدمة حجاج بيت الله الحرام وتوفير سبل الاتصال بجميع أنواعه المتطورة والحديثة لهم حتى يتمكنوا من استخدامها بيسر وسهولة في مختلف المقاصد والأغراض انسانيا ، واجتماعيا ، واقتصاديا ، ودينيا ، واعلاميا .

وبما أن رغبة حكومة خادم الحرمين الشريفين والعاملين في حقل الاتصالات تقديم الأفضل دائما لضيوف الرحمن تطلب ذلك اجراء الدراسات حتى يمكن من خلالها التعرف على مدى تحقق الأهداف ورسم الخطط للوصول إلى الأفضل ليس فقط في مجال الاتصالات ولكن في جميع المجالات .

وحيث ان هذه الدراسة جعلت من أهدافها اعطاء صورة متواضعة عن مدى استفادة حجاج بيت الله الحرام مما يتوفر لهم من خدمات في مجال الاتصالات بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة والتعرف على أهم الصعوبات التى يواجهونها في مختلف أنواع الخدمات فقد تم لها بحمد الله وتوفيقه تحقيق ما هدفت اليه وذلك واضح في النتائج التى توصلت اليها نستخلص منها بعض المدلولات والتوصيات نقدمها للمهتمين من ذوى الاختصاص لكى يتم الاستفادة منها .

١ ـ الاهتمام بزيادة أعداد هواتف العملة وصناديق البريد في مختلف أحياء مكة المكرمة لتخفيف الضغط والازدحام على مراكز هذه الخدمات حول الحرم وفي المناطق الرئيسية الأخرى .

٢ ـ زيادة الاهتمام بتوفير مكاتب صرف العملات المعدنية أو توفير مكائن صرف العملات آليا وبيع الطوابع البريدية عن طريق المكائن آليا .

٣ ـ زيادة الاهتمام باللوحات الارشادية باللغات الأجنبية .

٤ ـ توفير الهواتف التى تعمل بالبطاقات البلاستيكية بدلا من النقود مما يسهل عملية الاتصال دون الحاجة إلى عملات معدنية .

د ـ وضع أكثر من هاتف عملة في الشوارع الرئيسية والمناطق التجارية وبجوار المراكز والمؤسسات الرسمية

٦ ـ تخصيص بعض الهواتف لاستخدام النساء وخصوصا في المناطق المزدحمة ذات الكثافة البشرية العالية .

٧ ـ الاهتمام بالدعاية والاعلام عن الخدمات المتوفرة حتى يتسنى لمن لا يعرف التعرف عليها واستخدامها .

٨ ـ تشجيع الحجاج لاستخدام الهاتف عن طريق تخفيض رسوم الهاتف وخصوصا في الأوقات التى لا يستخدم فيها الهاتف كثيرا .

٩ ـ زيادة الاهتمام باعداد الكوادر البشرية التى تحسن معاملة الحجاج وتستطيع التخاطب بلغات أجنبية .

١٠ ـ زيادة الاهتمام باصلاح الهواتف المعطلة وبأسلوب سريع .

١١ ـ تظليل الأماكن التى يوجد فيها أكثر من هاتف .

١٢ ـ عمل معرض دائم في مكة المكرمة هدفه تقديم صورة حقيقية للتطور الذى حدث في المملكة العربية السعودية في عالم الاتصالات .

١٣ ـ تشجيع الباحثين على إجراء دراسات في مختلف جوانب قطاع الخدمات البريدية والبرقية والهاتفية .

الخاتمـــــة :

ان دراسة خدمات البرق والبريد والهاتف محاولة للنظر إلى واقع التطور الذى حدث في هذا المجال من خلال تجارب ضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام في تعاملهم واستخدامهم لهذه الخدمات . ولقد اظهرت الدراسة المستوى الراقى والفعال الذى وصلت اليه هذه الخدمات في المملكة العربية السعودية مما جعل الحجاج يستفيدون منها بشكل جيد .

وبما أن طموحات هذا البلد الكريم لا محدودة خصوصا فيما يتعلق بتطوير وتحسين هذه المرافق وغيرها فإنها سوف تعمل كعادتها في إزالة العوائق والمشكلات التي واجهت الحجاج في هذا المجال لكي تصل بها إلى أعلى مستوى بإذن الله .

والله نسأل أن يكلل جهود المخلصين بالتوفيق الدائم لما فيه مصلحة المسلمين وأن يجزينا فيما عملنا أجزل الثواب إنه على كل شيء قدير وبالإحسان جدير وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم .

المراجـــــع

(أ) مطبوعـــات :

١ ـ خطة موسم حج عام ١٤٠٨ هـ ـ منطقة مكة للبريد .

(ب) مقابـــلات :

١ ـ مقابلة شخصية مع سعادة مدير الإدارة بالمركز الأستاذ / عبد الحميد محمد يحيى الشامي / ومدير معهد البريد الثانوي بجدة سابقا .

٢ ـ مقابلة شخصية مسجلة صوت وصورة مع مدير منطقة مكة للبريد الأستاذ / عبد الرحمن مؤمنة .

٣ ـ مقابلة شخصية مسجلة صورة وصورة مع مدير الاتصالات بمكة المكرمة المهندس أيمن عرقسوس .

(جـ) تسجيـــلات :

١ ـ ١٣ شريط كاسيت مسجل فيه لقاءات للحجاج .

٢ ـ ١٨ فيلم صور وسلايدات لمناطق الخدمات بمكة المكرمة والمشاعر .

« الملاحـــــق »

١ ـ جداول رقم (١٧ ، ١٨) حول استخدام البريد والهاتف من قبل الحجاج وعلاقة ذلك بسكنهم في مكة المكرمة .

٢ ـ الاستبيان الذي استخدم في الدراسة .

٣ ـ صور فوتوغرافية لبعض مواقع الخدمات في مكة والمشاعر .

* * * *

جـــدول رقم (١٧)
استخدامات البريد من قبل مجتمع الدراسة وعلاقة ذلك بسكن الحاج في مكة المكرمة

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
١	العزيزيـة	٦٣	٤١	٢	٣	٢	١١١
		٩,٢٪	١٥,٣٪	٥,٤٪	١٧,٦٪	٩,١٪	١٠,٨٪
٢	المسفلـة	٢٤٨	٧٢	٧	٢	٣	٣٣٢
		٣٦,٣٪	٢٦,٩٪	١٨,٩٪	١٣,٦٪	١٣,٦٪	٣٢,٣٪
٣	جـــرول	٤٢	٢٧	٤	٢	٣	٧٨
		٦,١٪	١٠,١٪	١٠,٨٪	١١,٨٪	١٣,٦٪	٧,٦٪
٤	الجميـــزة	٣	—	—	—	—	٣
		٠,٤٪	—	—	—	—	٠,٣٪
٥	الحفائـــر	١٢	٢	١	—	٢	١٦
		١,٨٪	٠,٧٪	٠,٧٪	—	٩,١٪	١,٥٪
٦	اجيـــاد	٣٥	٢١	٤	١	١	٦٢
		٥,١٪	٧,٨٪	١٠,٨٪	٥,٩٪	٤,٥٪	٦,٠٪
٧	العتيبية	٦	٢	—	—	—	٨
		٠,٩٪	٠,٧٪	—	—	—	٠,٨٪
٨	النزهـــة	—	٣	١	—	—	٤
		—	١,١٪	٢,٧٪	—	—	٠,٤٪
٩	حول الحرم	٢٣	٤	٢	١	١	٣١
		٣,٤٪	١,٥٪	٥,٤٪	٥,٩٪	٤,٥٪	٣,٠٪
١٠	جبل الكعبة	١١	—	—	—	—	١١
		١,٦٪	—	—	—	—	١,١٪
١١	شارع أم القرى	٣	١	١	١	١	٧
		٠,٤٪	٠,٤٪	٢,٧٪	٥,٩٪	٤,٥٪	,٧٪
١٢	كـــدى	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—
١٣	سوق الليل	٤	٢	—	—	١	٧
		٠,٦٪	٠,٧٪	—	—	٤,٥٪	٠,٧٪

تابع جدول رقم (١٧)

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
١٤	حى الهجرة	١	—	—	—	—	١
		٪٠,١	—	—	—	—	٪٠,١
١٥	شعب عامر	١٥	٥	١	—	—	٢١
		٪٢,٢	٪١,٩	٪٢,٧	—	—	٪٢,٠
١٦	داخل الحرم	٢	—	—	—	—	٢
		٪٠,٣	—	—	—	—	٪٠,٢
١٧	شعب على	١٨	١	—	—	—	١٩
		٪٢,٦	٪٠,٤	—	—	—	٪٠,٥
١٨	القـــرارة	٥	—	—	—	—	٥
		٪٠,٧	—	—	—	—	٪٠,٥
١٩	الشاميـــة	٤٦	١٤	٤	٤	٤	٧٢
		٪٦,٧	٪٥,٢	٪١٠,٨	٪٢٣,٥	٪١٨,٢	٪٧,٠
٢٠	الرصيفـــة	—	٢	—	—	—	٢
		—	٪٠,٧	—	—	—	٪٠,٢
٢١	قوز النكاسة	—	٢	—	—	—	٢
		—	٪٠,٧	—	—	—	٪٠,٢
٢٢	شارع الحـــج	٤	١	—	—	—	٥
		٪٠,٦	٪٠,٤	—	—	—	٪٠,٥
٢٣	شارع الستين	٥	٣	—	١	—	٩
		٪٠,٧	٪١,١	—	٪٥,٩	—	٪٠,٩
٢٤	حى الروضـــة	٢	١	—	—	—	٢
		٪٠,٣	٪٠,٤	—	—	—	٪٠,٣
٢٥	شارع منصور	١١	٨	٢	١	١	٢٣
		٪١,٦	٪٣,٠	٪٥,٤	٪٥,٩	٪٤,٥	٪٢,٢
٢٦	الغـــزة	٧	٨	—	—	—	١٥
		٪١,٠	٪٣,٠	—	—	—	٪١,٥
٢٧	السليمانية	٨	٩	—	—	—	١٧
		٪١,٢	٪٣,٤	—	—	—	٪١,٦
٢٨	الخانســة	—	١	—	—	—	١
		—	٪٠,٤	—	—	—	٪٠,١

تابع جدول رقم (١٧)

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
٢٩	محبس الجـن	٣	–	–	–	–	٣
		٪٠,٤	–	–	–	–	٪٠,٣
٣٠	جبل عبـادى	٢	٣	–	–	–	٥
		٪٠,٣	٪١,١	–	–	–	٪٠,٥
٣١	الشبيكة	١٣	٣	٣	–	١	٢٠
		٪١,٩	٪١,١	٪٨,١	–	٪٤,٥	٪١,٩
٣٢	المعابـدة	٧	٢	–	–	–	٩
		٪١,٠	٪٠,٧	–	–	–	٪٠,٩
٣٣	الزاهـر	–	١	–	–	–	١
		–	٪٠,٤	–	–	–	٪٠,١
٣٤	القشلـة	١	–	–	–	–	١
		٪٠,١	–	–	–	–	٪٠,١
٣٥	الطندباوى	١	–	–	–	–	١
		٪٠,١	–	–	–	–	٪٠,١
٣٦	المصافي	–	–	–	–	–	–
		–	–	–	–	–	–
٣٧	حارة الباب	١	–	–	–	–	١
		٪٠,١	–	–	–	–	٪٠,١
٣٨	شارع الاندلس	٦١	١	–	–	–	٦١
		٪٨,٩	٪٠,٤	–	–	–	٪٥,٩
٣٩	الششـة	١	–	–	–	–	١
		٪٠,١	–	–	–	–	٪٠,١
٤٠	البيبـان	٢	١	١	–	–	٤
		٪٠,٣	٪٠,٤	٪٢,٧	–	–	٪٠,٤
٤١	الفلـق	٣	٦	١	–	–	١٠
		٪٠,٤	٪٢,٢	٪٢,٧	–	–	٪١,٠
٤٢	الحجـون	–	١	–	–	–	١
		–	٪٠,٤	–	–	–	٪٠,١
٤٣	النقـا	–	١	–	–	–	١
		–	٪٠,٤	–	–	–	٪٠,١

تابع جدول رقم (١٧)

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحي	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
٤٤	ريع ذاخر	–	٧	–	–	–	٧
		–	٪٢,٦	–	–	–	٪٠,٧
٤٥	لم يحدد	١٤	١٢	٣	١	٢	٣٢
		٪٢,٠	٪٤,٥	٪٨,١	٪٥,٩	٪٩,١	٪٣,١
	الإجمالي	٦٨٣	٢٦٨	٣٧	١٧	٢٢	١٠٢٧
		٪٦٦,٥	٪٢٦,١	٪٣,٦	٪١,٦	٪٢,١	٪١٠٠,٠

جـــدول رقم (١٨)

استخدامات الهاتف من قبل مجتمع الدراسة وعلاقة ذلك بسكن الحاج في مكة المكرمة

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
١	العزيزية	٧٠	٦٠	٢٧	١	١	١٥٩
		٧,٨٪	١٥,٣٪	١٠,٤٪	٤,٠٪	٢,٣٪	٩,٨٪
٢	المسفلة	٣٠٢	١٢٩	٧١	٧	١٠	٥١٩
		٣٣,٦٪	٣٣,٠٪	٢٧,٤٪	٢٨,٠٪	٢٣,٣٪	٣٢,١٪
٣	جـــرول	٧٦	٣٢	٢٠	١	٣	١٣٢
		٨,٥٪	٨,٢٪	٧,٧٪	٤,٠٪	٧,٠٪	٨,٢٪
٤	الجميزة	١٢	٨	١	—	—	٢١
		١,٣٪	٢,٠٪	٠,٤٪	—	—	١,٣٪
٥	الحفايــر	١٣	١	٥	—	٣	٢٢
		١,٤٪	٠,٣٪	١,٩٪	—	٧,٠٪	١,٤٪
٦	اجيـــاد	١٠٣	١٦	٢٥	—	٥	١٤٩
		١١,٥٪	٤,١٪	٩,٧٪	—	١١,٦٪	٩,٢٪
٧	العتيبيــة	١١	٢	١	—	١	١٥
		١,٢٪	٠,٥٪	٠,٤٪	—	٢,٣٪	٠,٩٪
٨	النزهـــة	٣	٣	١	—	—	٧
		٠,٣٪	٠,٨٪	٠,٤٪	—	—	٠,٤٪
٩	حول الحرم	٤٢	٨	٨	٢	٣	٦٣
		٤,٧٪	٢,٠٪	٣,١٪	٨,٠٪	٧,٠٪	٣,٩٪
١٠	جبل الكعبــة	١٣	١	٣	١	١	١٩
		١,٤٪	٠,٣٪	١,٢٪	٤,٠٪	٢,٣٪	١,٢٪
١١	شارع أم القرى	٢	—	—	—	—	٢
		٠,٢٪	—	—	—	—	٠,١٪
١٢	كـــدى	٣	١	٢	١	١	٨
		٠,٣٪	٠,٣٪	٠,٨٪	٤,٠٪	٢,٣٪	٠,٥٪
١٣	سوق الليل	٣	٣	—	—	—	٦
		٠,٣٪	٠,٨٪	—	—	—	٠,٤٪
١٤	حى الهجـرة	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—

تابع جدول رقم (١٨)

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
١٥	شعب عامر	٣٦	٢٤	٢٢	٣	١	٨٦
		٪٤,٠	٪٦,١	٪٨,٥	٪١٢,٠	٪٢,٣	٪٥,٣
١٦	داخل الحرم	١	—	١	—	—	٢
		٪٠,١	—	٪٠,٤	—	—	٪٠,١
١٧	شعب على	٤	٨	—	—	—	١٢
		٪٠,٤	٪٢,٠	—	—	—	٪٠,٧
١٨	القرارة	٣	١	١	—	—	٥
		٪٠,٣	٪٠,٣	٪٠,٤	—	—	٪٠,٣
١٩	الشامية	٤٨	١٦	١٣	٥	٣	٨٥
		٪٥,٣	٪٤,١	٪٥,٠	٪٢٠,٠	٪٧,٠	٪٥,٣
٢٠	الرصيفة	٢	١	١	—	—	٤
		٪٠,٢	٪٠,٣	٪٠,٤	—	—	٪٠,٢
٢١	قوز النكاسة	—	١	—	—	—	١
		—	٪٠,٣	—	—	—	٪٠,١
٢٢	شارع الحج	٢	—	١	—	—	٣
		٪٠,٢	—	٪٠,٤	—	—	٪٠,٢
٢٣	شارع الستين	٣	٤	٣	—	١	١١
		٪٠,٣	٪١,٠	٪١,٢	—	٪٢,٣	٪٠,٧
٢٤	حى الروضة	—	١	—	—	—	١
		—	٪٠,٣	—	—	—	٪٠,١
٢٥	شارع منصور	١٦	٥	١١	—	٢	٣٤
		٪١,٨	٪١,٣	٪٤,٢	—	٪٤,٧	٪٢,١
٢٦	الغزة	١٣	١٤	١	—	١	٢٩
		٪١,٤	٪٣,٦	٪٠,٤	—	٪٢,٣	٪١,٨
٢٧	السليمانية	٩	١	—	—	—	١٠
		٪١,٠	٪٠,٣	—	—	—	٪٠,٦
٢٨	الخانسة	—	١	—	—	—	١
		—	٪٠,٣	—	—	—	٪٠,١
٢٩	محبس الجن	٥	١	—	—	—	٦
		٪٠,٦	٪٠,٣	—	—	—	٪٠,٤

تابع جدول رقم (١٨)

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
٣٠	جبل عبادى	٢ ٠,٢٪	٤ ١,٠٪	٣ ١,٢٪	١ ٤,٠٪	١ ٢,٣٪	١١ ٠,٧٪
٣١	الشبيكة	٢٦ ٢,٩٪	١١ ٢,٨٪	١١ ٤,٢٪	١ ٤,٠٪	١ ٢,٣٪	٥٠ ٣,٩٪
٣٢	المعابدة	٨ ٠,٩٪	٣ ٠,٨٪	٤ ١,٥٪	— —	٢ ٤,٧٪	١٧ ١,٠٪
٣٣	الزاهر	١٩ ٢,١٪	٦ ١,٥٪	٧ ٢,٧٪	— —	١ ٢,٣٪	٣٣ ٢,٠٪
٣٤	القشلة	٤ ٠,٤٪	٤ ١,٠٪	٢ ٠,٨٪	— —	— —	١٠ ٠,٦٪
٣٥	الطندباوى	١ ٠,١٪	— —	— —	— —	— —	١ ٠,١٪
٣٦	المصافي	١ ٠,١٪	— —	— —	— —	— —	١ ٠,١٪
٣٧	حارة الباب	١ ٠,١٪	— —	— —	— —	— —	١ ٠,١٪
٣٨	شارع الأندلس	١٦ ١,٨٪	— —	٤ ١,٥٪	— —	١ ٢,٣٪	٢١ ١,٣٪
٣٩	الششة	— —	— —	١ ٠,٤٪	— —	— —	١ ٠,١٪
٤٠	البيبان	١٢ ١,٣٪	١٢ ٣,١٪	٥ ١,٩٪	— —	— —	٢٩ ١,٨٪
٤١	الفلق	٩ ١,٠٪	٧ ١,٨٪	٤ ١,٥٪	٢ ٨,٠٪	١ ٢,٣٪	٢٣ ١,٤٪
٤٢	الحجون	— —	١ ٠,٣٪	— —	— —	— —	١ ٠,١٪
٤٣	النقا	٣ ٠,٣٪	— —	— —	— —	— —	٣ ٠,٢٪

تابع جدول رقم (١٨)

م	مكان الإقامة	حول الحرم	نفس الحى	منى	مزدلفة	عرفات	المجموع
٤٤	ريع زاخــــر	١ ٠,١٪	١ ٠,٣٪	– –	– –	– –	٢ ٠,١٪
	الاجمالى	٨٩٨ ٥٥,٦٪	٣٩١ ٢٤,٢٪	٢٥٩ ١٦,٠٪	٢٥ ١,٥٪	٤٣ ٢,٧٪	١٦١٦ ١٠٠,٠٪

جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

الإسم : ....
الجنسية : ....
العمر : ....
ذكر ☐ أنثى ☐
التحصيل الدراسي : لايقرأ ولا يكتب ☐ إبتدائي ☐ متوسط ☐
ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
محل الاقامة في بلدك : العاصمة ☐ مدينة ☐ قرية ☐

كم مرة سبق لك القيام بالحج : ....
أين تسكن في مكة المكرمة : ....

الاستبيان الخاص بالدراسة

١ ـ هل أرسلت رسالة بريدية إلى بلدك نعم ☐ لا ☐
٢ ـ إذا كان الجواب « نعم » فكم رسالة قمت بإرسالها حتى الان :
٣ ـ من أين أرسلت الرسالة أو الرسائل إلى بلدك :
(أ) من حول الحرم ☐
(ب) من المنطقة التي أسكن بها ☐
(جـ) من منى ☐
(د) من مزدلفة ☐
(هـ) من عرفات ☐
٤ ـ هل وجدت صعوبة في التعرف على مكان مكتب البريد بمكة : نعم ☐ لا ☐
٥ ـ هل وجدت صعوبة في التعرف على مكان مكتب البريد بمنى : نعم ☐ لا ☐
٦ ـ هل وجدت صعوبة في التعرف على مكان مكتب البريد بمزدلفة :
نعم ☐ لا ☐

٧ - هل وجدت صعوبة في التعرف على مكان مكتب البريد بعرفات : نعم ☐
لا ☐

٨ - إذا كان الجواب « نعم » في أحد الأسئلة السابقة أو في جميعها فما هي أسباب الصعوبة ؟

(أ) لم يكن مكتب البريد في مكان واضح . ☐

(ب) لم يساعدني أحد في التعرف على مكانه . ☐

(جـ) لا توجد لوحات إرشادية تدل على مكانه . ☐

٩ - هل وجدت أي مشكلة بمكتب البريد ؟ نعم ☐ لا ☐

١٠ - إذا كانت الإجابة بنعم فماهي ؟

(أ) عدم التجاوب من الموظف ☐

(ب) عدم وجود فكة معدنية ☐

(جـ) قلة عدد الموظفين ☐

(د) أسباب أخرى ☐ أذكرها...............

---

١١ - ماهي الفترة التي ذهبت فيها إلى مكتب البريد ؟ صباحاً ☐ ظهراً ☐
عصراً ☐ مساءاً ☐
ليلاً ☐

١٢ - هل وصلت إليك رسائل خلال إقامتك بمكة المكرمة ؟ نعم ☐ لا ☐

١٣ - هل قمت بإرسال برقية إلى بلدك ؟ نعم ☐ لا ☐
إذا كان الجواب بنعم كم عددها (   )

١٤ - هل وجدت مشكلة عند إرسالك للبرقية نعم ☐ لا ☐

١٥ - إذا كانت الإجابة « بنعم » فما هي ؟

(أ) عدم التجاوب من الموظف ☐

(ب) صعوبة التفاهم بسبب اللغة ☐

(جـ) قلة عدد الموظفين ☐

١٦ - رسوم إرسال البرقية ؟ غالية ☐ مناسبة ☐ رخيصة ☐

١٧ ـ هل اتصلت ببلدك هاتفياً نعم ☐ لا ☐

اذا كان الجواب بنعم كم مرة (   )

١٨ ـ إذا كانت الاجابة بنعم فمن أين اتصلت ؟

من حول الحرم ☐ من المنطقة التي أسكن فيها ☐ من منى ☐

من مزدلفة ☐ من عرفات ☐

١٩ ـ هل وجدت صعوبة في الحصول على هاتف العملة ؟ نعم ☐ لا ☐

٢٠ ـ إذا كانت الإجابة بنعم فما هي الأسباب ؟ أذكرها ....

---

٢١ ـ هل وجدت صعوبة في الحصول على عملة معدنية للهاتف ؟

نعم ☐ لا ☐

٢٢ ـ هل الهواتف كانت سليمة نعم ☐ لا ☐

٢٣ ـ هل انتظرت كثيراً للاتصال بالهاتف نعم ☐ لا ☐

٢٤ ـ إذا كانت الإجابة بنعم فكم المدة ؟

ربع ساعة ☐ نصف ساعة ☐ ساعة ☐ أكثر من ساعة ☐

٢٥ ـ ماهي الفترة التي قمت بالاتصال فيها هاتفياً ؟

صباحاً ☐ ظهراً ☐ عصراً ☐ مساءً ☐ ليلاً ☐

٢٦ ـ هل عدد التليفونات كان متوفراً ؟ نعم ☐ لا ☐

٢٧ ـ مارأيك في خدمات البريد أثناء الحج بصورة عامة ؟

ممتازة ☐ جيدة ☐ مقبولة ☐

٢٨ ـ مارأيك في خدمات البرق أثناء الحج بصورة عامة ؟

ممتازة ☐ جيدة ☐ مقبولة ☐

٢٩ ـ مارأيك في خدمات الهاتف أثناء الحج بصورة عامة ؟

ممتازة ☐ جيدة ☐ مقبولة ☐

٣٠ ـ ماهي اقتراحاتك لتحسين الخدمات البريدية والاتصالات البرقية والهاتفية ؟

....

....

....

٣١ - هل يمكن مقارنة الخدمات البريدية والاتصالات البرقية والهاتفية في المملكة العربية السعودية بما هو موجود في بلدك ؟

أفضل ☐ نفس الشيء ☐ أقل مستوى ☐

٣٢ - كم عدد المكالمات الهاتفية التي قمت بها داخل المملكة العربية السعودية ؟

من ١ - ٥ ☐ من ٦ - ١٠ ☐ أكثر من ١٠ مكالمات ☐

٣٣ - هل استخدمت البريد الممتاز ؟ نعم ☐ لا ☐

٣٤ - هل استخدمت التليكس ؟ نعم ☐ لا ☐

فريق البحث

د. عبدالعزيز قوقندي

د. شاكر الزايدي